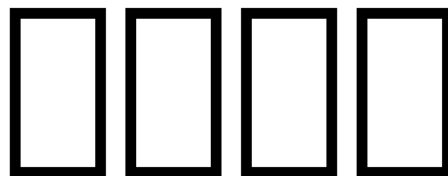
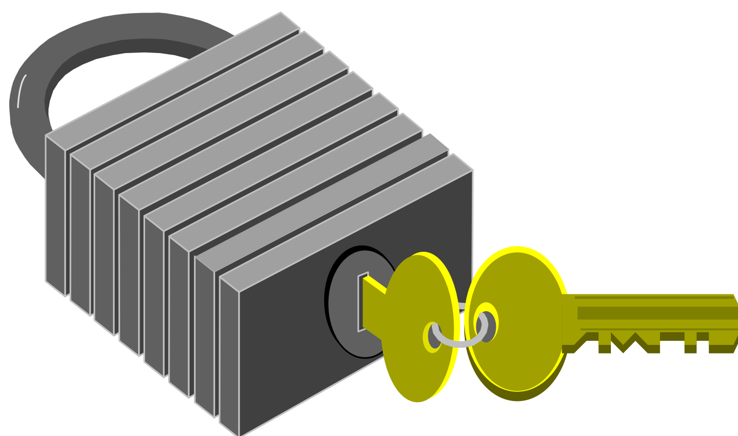
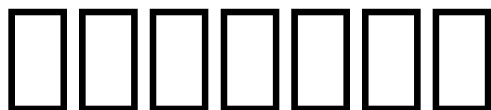
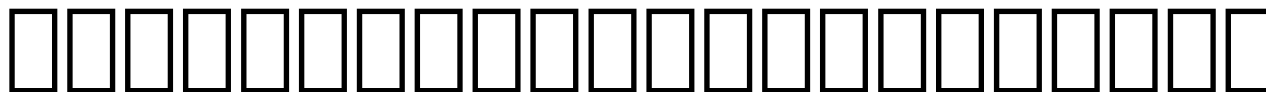
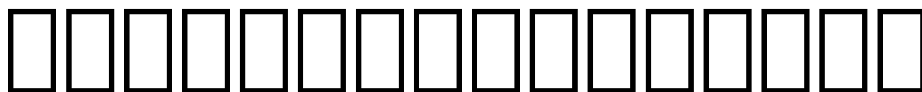




一、沟通的定义
是将某一信息（或意思）传递给客体或对象，以期
取得客体作出相应反应效果的过程。







二、 沟通的目的

减少工作失误

减少无谓的人为消耗

搜集和接受信息

分摊责任、鼓舞士气

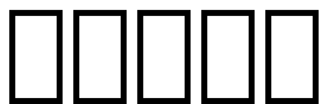
了解 了解 了解

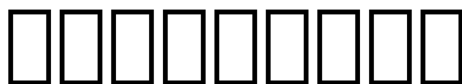
沟通能够：

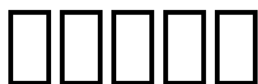
• 疏导人员情绪，消除心理困扰
• 排除误解，凝聚团队情感
• 建立相互间的了解，增进理解
• 建立信任，改善人际关系
• 收集信息，使团队共有
• 使思想一致，产生共识
• 提高个人与团队的生产力
• 激励员工

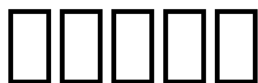
三、沟通的类别
1、人际沟通-----
目的：建立良好关系
核心：关系导向
2、工作沟通-----
目的：做好工作
核心：准确与效率
3、商务沟通-----
目的：赢得顾客
核心：目的导向

四、沟通的范畴 1、语言沟通
2、非语言沟通
3、电话沟通
4、文字沟通
5、公众沟通
6、现代科技手段









常见沟通障碍分析：

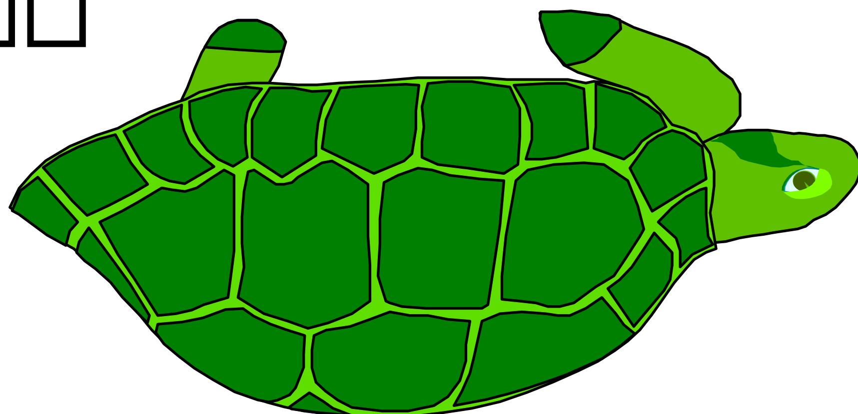
- 沟通受干扰而突然中断；
- 时间压迫或限制；
- 对谈论主题不了解；
- 以往经验障碍；
- 彼此职位差距；
- 选择性认知与偏见，定标准；
- 批评或妄加诊断；
- 过多或不当问题提出。

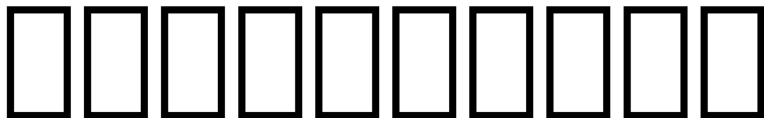
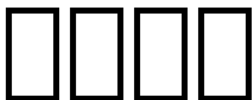
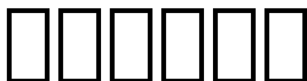
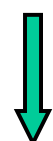
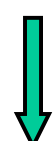
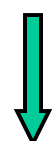
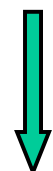
1

2

3

4



[illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

洗耳恭听十大绝招
•别说话！
•让对方放松心情（放松才能畅所欲言）； •向对方表示你想聆听；
•避免分心；
•要设身处地以对方的立场思考；
•要有耐性；
•避免争辩与批评；
•发问；
•控制你的脾气；
•别说话！

倾听的层次：

- - 我在：安排一个好的环境。
- - 我在听：鼓励对方说话、保持适当沉
默、表示同感。
- - 我在用心听：说自己内心的感受、反
映事实、表示了解。

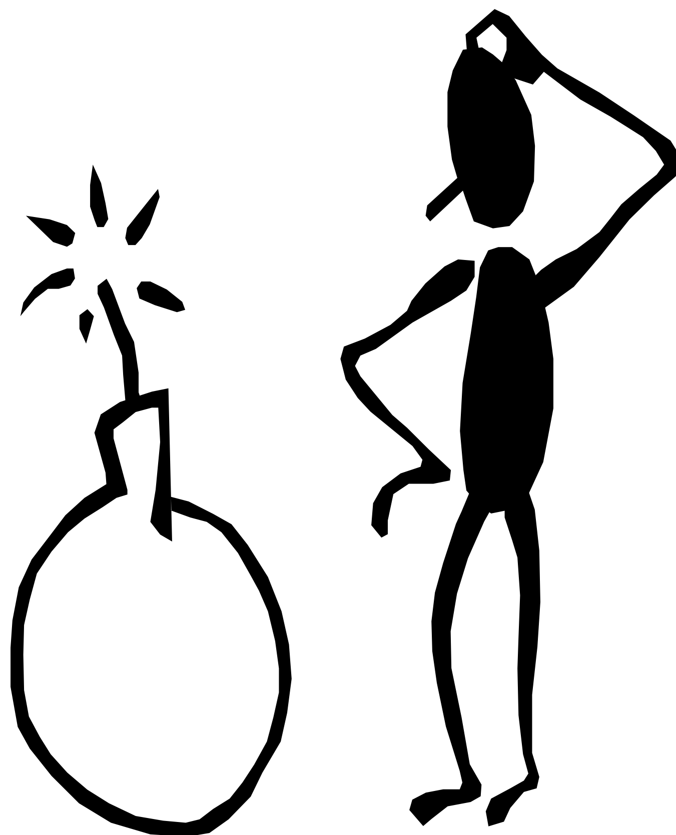
听到的不仅是话，还有对方话
的后面真正想要表达的意思。

[illegible]

“[illegible]”[illegible]

*[illegible]

*[illegible]



	开放式	封闭式
益处	避免自以为是； 可获得足够的信息； 在对方不察觉的情况下控制局面； 让对方觉得在主导谈话，给对方制造参与感； 有利于气氛的和谐； 有利于打破尴尬局面；	很快了解对方的想法； 可用来锁定对方的意图； 可用来确认听到的情况是否正确；
弊处	需要更长的时间； 要求对方参与。在对方不愿意参与的情况下会面临僵局； 有走题的危险；	容易自以为是。用得不恰当的时候容易自以为得到正确的结论，需要问很多的问题才能够了解情况； 容易制造负面气氛； 方便了那些不肯合作的人；

（三）说 1、语言表达基本功---
语法的作用：
词汇的作用：
修辞的作用：
语气语调
的作用
：

把话说对
把话说准
把话说好

表达出心意和立场

有效的表达技巧：

四种情感把握：

☺激励与从容大度；

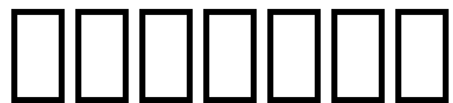
☺真诚、可靠与关怀；

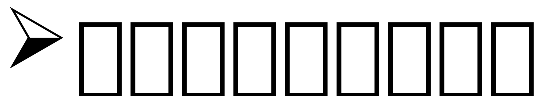
☺热情与活力；

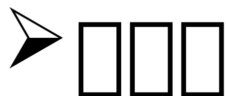
☺权威。

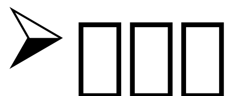
六种媒介运用：

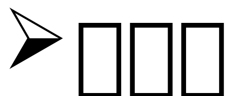
•理念、形象、语言； •仪表；
•语气；
•眼神；
•身体语言；
•幽默感。

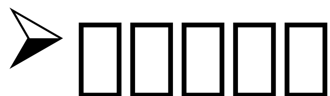


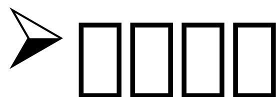












2、讲究[词语]之美

1）多说商量，尊重的话； 2）多说宽容，谅解的话； 3）多说关怀，体贴的话； 4）多说赞美，鼓励的话；

3、选择“说”的环境
• 环境嘈杂时不说；
• 环境与己方不利时不说；
• 善于营造最佳环境

4、选择“说”的时机
• 对方心情不好时不说；
• 对方专注于其他事情时不说；
• 对方抗拒时不说；
• 善于把握最佳时机

5、说服和劝导语言技巧
人际交往中，许多地方都离不开说服。说服别人转变看法是有意义
的，但也是不容易的。

说服要注意什么呢？
1、首先是取得对方的信任，这是进
行说服的基础。
2、其次，说服要针对对方的心理，
这是成功的关健.

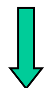
（四）答
1、选择回答的时机---
* 并非有问必答
* 记录所有的问题
* 先思考成熟
* 对方真正需要时才回答 2、回答的技巧---
* 先帮对方理出头绪
* 归纳出最关键的问题
* 必要时用笔作答

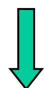
接受反馈
– 留心倾听
– 接受不同的意见，不要为自己辩护
– 讲述你的理解，检查是否正确
– 要求澄清
– 评估你所听到的
– 从其它地方搜集更多的资料
– 采取适当的行动

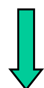
七、非语言沟通

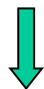
基本类型	解释和例子
身体动作	手势、表情、眼神、身体部位
身体特点	体型、姿势、体味、肤色、发色
副 语 言	音质、音量、语速、语调、大笑
空间利用	座位布置、谈话距离
自然环境	房间构造、摆设、装潢、光线、噪音、整洁度;
时 间	迟、早、等待、文化差异。

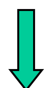
八、工作沟通的7个步骤产生意念
转化成表达方式
传达
接收
领悟
接受
行动

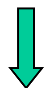












建立信任与合作关系

☺产生信任感基本原则

- 对事不对人；
- 让他人保有自信与自尊；
- 维持建设性的人际关系；
- 主动改善事情；
- 以身作则领导。

☺团队互信三阶段

- 相互接受；
- 愿承担风险；
- 开放。

了解你及对手的交流风格

你的风格基本是	接受型	友善型	控制型	客观型
做决策时	缓慢型	感情型	冲动型	事实型
经常谈论	个人	朋友	成就	组织结构
时间使用上	计划性强	随心所欲	着急忙慌	四平八稳
与他人的关系	富同情心	宽容	指挥型	就事论事
手势	极少	夸张	有力	缓慢
着装爱好	舒适	时髦	正式	保守
工作节奏	稳健	热情充沛	快速	迟缓
倾听时	感兴趣	漫不经心	不够耐心	有选择
工作环境点缀有	纪念品	图画	奖品	图表
专注于	获得支持	创新	结果	事实
基本性格	容易相处	外向	支配型	讲求因果
交流时	低调	充满活力	直截了当	内向
对别人的反应	沉稳	友好	不在意	冷漠
总计：	和平型	活泼型	力量型	完美型

各类性格类型的特征

与分辨法：

•活泼型——好说、多动、不容被忽视 •力量型——追求、行动、不容被违背 •完美型——探索、瞻前顾后、思维敏锐 •和平型——跟随、无所谓、易相处

活泼型性格优点

– 讨人喜欢的性格，容易交友；
– 晚会的灵魂，舞台上的高手；
– 在意并能记住多姿多彩的花絮；
– 精力旺盛，热情，善变，外露，健谈，亲切，爱开玩笑，爱出风头，孩子
气，灵活；
– 对待工作主动，有创造力，想象力丰富，充满干劲；
– 喜欢即兴活动，避免沉闷，不记仇；

活泼型性格缺点
• 最情绪化的人；
• 很少持久跟进事情，缺乏一贯性；
• 不够细致，太注意表面；
• 有时变化无常，容易忘记朋友；
• 爱打断别人谈话，并抢着替别人回答问题
• 表现得无条理，不太成熟；

对策：非常需要别人的关心和注意，多赞美，
不要有太多细节，直爽交往。

与活泼型相处：

• 先关心个人并营造快乐气氛；
• 让他觉得受重视；
• 多运用人际网络；
• 给他表现社交才能的机会；
• 喜欢非正式的聚会；
• 谈谈流行事物。

完美型性格优点
• 追求完美、注重细节；
• 深思熟虑、善于分析，有责任心；
• 严肃认真，目标明确；
• 理想主义，情绪体验深刻；
• 喜欢并善用清单、表格、图示和数据；
• 做事先做计划，有组织、有秩序、高标准，善始善终，有条理，讲
求效益；

完美型性格缺点

• 对他人反应敏感，不公开表露情感；
• 缺乏热情；
• 喜欢单干，对别人的要求不切实际；
• 容易抑郁；
• 给人感觉拖拖拉拉；
• 交友谨慎，不爱引起注意；
• 挑剔，易多疑。

与完美型相处：

• 提供系统完整的资讯；
• 不必牵扯太多情绪；
• 提供成功案例做法；
• 给他足够时间思考；
• 对数据资料谨慎清楚；
• 按部就班地执行。

力量型性格优点
• 天生的领袖，活力充沛，主动，急迫需要，不容有错，果断；
• 不情绪化，有坚强的意志和决策的能力；
• 以目标为主导，行动迅速；
• 组织力佳，分派工作；
• 不易气馁；
• 不大需要朋友，喜欢领导及组织，善于应变。

力量型性格缺点

• 急而暴燥；
• 强迫性的工作者；
• 总要取得控制
• 不知处理人际关系；
• 太直率。
对策：争取多一些表现机会；与其合作，不要过多罗嗦，以利益打动他。

与力量型人相处：

• 了解对事不对人；
• 绝对肯定他的能力；
• 支持他的看法；
• 把握事情完成的时效与正确性；
• 掌握要点沟通、确认；
• 直截了当由他做选择；
• 不重复提问、不出错。

和平型性格优点
• 最为圆滑中庸类型；
• 低调耐心，随和，平静，稳重，自制，面面俱到，隐藏内心情
绪；
• 乐天知命，易适应；
• 重视工作程序，能调解问题，避免冲突；
• 善于面对压力，协作能力强；
• 容易相处，无攻击性，朋友众多，好倾听；
• 关心别人。

和平型性格缺点
• 不易兴奋；
• 易受影响而改变；
• 隐藏内心感受；
• 过于低调；
• 决策缓慢。
对策：沟通顺畅，气氛随意，从情感上多交流，真诚尤其重要，要有耐心。

与和平型相处：

• 强调信任与忠诚；
• 特别重视他的存在价值；
• 给予真诚及强烈的肯定；
• 讲求团队合作；
• 协助他将理想变成现实；
• 专著倾听并给予认同。

（二）上行（向上）沟通：

作用：

- 提供员工参与管理的机会；
- 减少员工因不能理解下达信息的误失；
- 营造民主式管理文化，提高企业创新能力；
- 缓解工作压力。

方式：

- 意见反馈系统
- 员工座谈会
- 巡视员

如何与上级部门沟通
1、执行前
* 先准备好自己-----
需要做什么？
如何做？
何时完成（计划与目标）？
注意：辅助资料准备齐全

2、及时反馈与答复
* 准备好以下问题----
是否在按计划执行？
如不是，原因何在？如何调整？
下一步可能出现的问题与准备的措施？
注意：表达观点时要：
简明扼要、用词谨慎。

与上司沟通：

• 明确位置：上司是管理者？老板？
• 了解上司：
* 管理风格；
* 沟通方式；
* 思维方式。
• 学会欣赏你的上司。

与上司沟通
1）重复上司的要求或记录，使他感到被尊重。 2）不轻易说：“做不到”、“不可能”、“我不 干” 等并一定不要和他争论。 3）养成“请示”的习惯，让上司来“判断”和“决定”，并避免越级报告。
4）新官上任，应立即改口，称呼其新职位。
5）避免提以前上司如何。
6）通过秘书沟通，可减少冲突。

与主管相处：

- 不要发生问题时，才找主管谈，平时也要夸奖主管的作为及工作表现；
- 注意找主管谈话的时机；
- 先整理资料，简明扼要节省主管时间；
- 摸清主管的喜好、习性及做事方式；
- 注意自己及主管的情绪，先处理心情；
- 使主管明确地了解自己做事的方法和期望，并经常请教，使主管感到很贴心；
- 认识主管的地位，主动适应；
- 千万不要试着与主管玩“谁输谁赢”的游戏。

怎样与上司沟通获得理解与支持
在垂直指挥系统中的管理原则
• 一个上级的原则：如果碰到多重指挥，
应
服从直接上司；
• 服从的原则：对已经形成决定的事情，
不能因为自己认为不
正确
或不公开的就不服从
；
• 逐级原则：

向上级汇报的程序：

报告情况：说明发生了什么、当前事情的
状态
解决方案：说明自己将如何处理事情；
请求指示：请求得到上司的指示或指导。
讨论：
你在与上司沟通中碰到的最大难题是什么？
你以往是怎样面对这些难题的？

（三）纵向沟通的障碍：

- 管理者展示的沟通风格与情形不一致；
- 接受者沟通技能上的障碍；
- 沟通各方心理活动引起的障碍；
- 不善聆听；
- 草率评判；
- 语言、文化差异。

（四）纵向沟通的策略：

1 、下行沟通的策略：

☺制定沟通计划；

☺精兵简政，减少沟通环节；

☺去繁从简，减轻沟通任务；

☺授权的加盟；

☺言简意赅，提倡简约的沟通；

☺启用反馈；

☺多介质组合；

☺“ 激荡型会议”与“程序型会议”相结合；

☺减少抵触、怨恨

减少抵触、怨恨沟通五法则：

- 首先掌握事实；
- 了解当事人的想法；
- 私下处罚员工；
- 不要对人进行攻击；
- 不要意气用事。

2 、上行沟通的策略：

- 建立信任；
- 采用走动管理，鼓励非正式的上行沟通；

  共同进餐；四下走动；深入现场；娱乐活动；共同时间安排；节假日活动。
- 改革管理体制，鼓励员工参与。

（五）横向沟通的障碍：

- 部门“本位主义”和员工短视倾向；
- “ 一叶障目”，对公司组织结构的偏见；
- 性格冲突；
- 猜疑、威胁和恐惧。

横向沟通的策略：

- 树立“内部顾客”的理念；
- 倾听而不是叙述；
- 换位思考；
- 选择准确的沟通形式；
- 设立沟通官员，制造直线权利压力。

组织协调中的关键环节处理：

1、良好的组织结构；
2、明晰的决策机制；
3、关键责任人与合理的责任分工； 4、良好的冲突处理。

注意：
1、就事论事，尽量协商对双方有利的结果 2、多注意礼貌，“金十字”
3、争议时，避免争吵，请人或利用会议解决 4、共同学习、活动，促进沟通
5、培养实力，提升专业令同事敬佩

十、有效的交流
* 来自上层经理的承诺
* 由中层经理日常实施
* 全体参与交流过程
* 由人力资源部门监测
* 对系统进行评估

* 使下列三者相容—政策

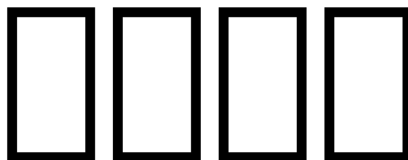
— 系统

— 管理风格相辅相成
* 交流渠道明确
* 各种互补的办法和来源
* 经常评估管理技能和管理要求

沟通的技巧
1、注意职业化，取消口头禅
2、沟通金十字
3、对不同的说话对象用不同的语气口吻 4、倾听
5、向对方表达不同意见时，先认同再转折（是、是、但是）

6、适当时重复对方的话
7、正确的附和答腔
8、难以开口的问题放在最后问
9、诱出上司想法，再把自己的想法归结
为上司的启发
10、如在规定时间内无法完成工作，千万不要回答：“还没做好”。而应说：
“ 再有两个小时就完了”。

十一、成功沟通应具备 11个条件 1、沟通之前要先澄清观念
2、检讨沟通的目的；
3、考虑沟通时的环境因素
4、倾听他人的意见；
5、沟通时注意内容；
6、尽量传达有效的资料
7、马上回馈；
8、一次处理一项资讯；
9、不仅注意现在，并且着眼未来； 10、言行一致；
11、成为一个好听众



谈判概述

人们为了协调彼此之间的关系，满足各自的需要，通
过协商而争取达成意见一致的行为和过程。

或人们为了取得一致而磋商协议，就是在进行谈判。

商务谈判：
1、以获得经济效益为目的
2、以价值谈判为核心
3、注重合同条款的严密性与准确性

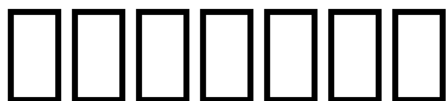
谈判者的特征：

有经验的谈判者
准备充分；
目标明确；
倾听并了解对方；
积极寻找解决问题；
全面考虑仔细斟酌；
致力于可达成的协议；
事实失败率低。

一般的谈判者
缺乏准备；
目标不明确、不切实际；不了解对方立场；
试图快速结束谈判；
双方责任不清；
徘徊于未达成协议领域；事实失败率高。

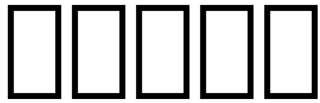
谈判成交的因素

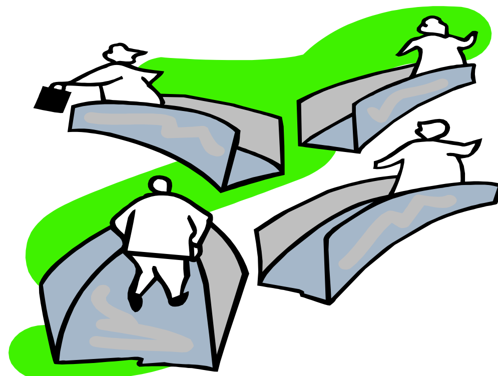
• 双方满意于所达成的交换；
• 被谈判对方论点的逻辑所说服；
• 感觉再坚持下去无法取得更好的结果；
• 受制于一些无法控制的因素，如时间、整体计划等而不得不达成协议。



讨价与还价

• 由于利益的出发点不同，冲突是难免的；
• 坚持原则并不意味着坚持冲突，最终目的是达成对双方都有益的协议；
• 善用谈判技巧。





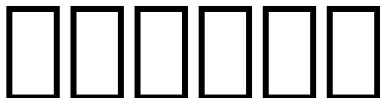
让步策略：

让步可能对对方造成的影响和反应
• 对方对让步感到非常高兴，甚至会相应做让步来回报你的诚意；
• 对方认为你的让步仍有很大余地，甚至认为只要他们继续努力，你
还会继续让步，所以不断的提出要求；
• 对方认为你的让步微不足道，态度依旧强硬。

让步原则：

• 不做无畏的让步，应体现对我方有利的宗旨，力争以我方较小的让
步给对方较大的满意。
• 每做一项让步，都必须使对方明白或意识到争取的不易；
• 让步幅度不要过大，让步次数不能太多，让步时间不宜过快；
• 在讨价还价中可以有进有退，最好使用条件句。

让步的方式：
• 步子越迈越小、数字越来越精确；
• 表现出三思才后行；
• 一旦让步就不能撤回；
• 让步失误的原因往往是耐心不够，太想达到目标而忽略了行动的步骤；
• 永不要接受最初的价格；
• 单价与总价，零售价与批发价；
• 价格陷阱（凑个整数与价格差额）
• 就有利因素适度提高条件，为后面留余地；
• 人为地设置“目标”并表现出极不情愿让对方击中；
• 不要轻易提出最后底价；
• 不要被对方的最后出价策略吓到。



心理建设
• 不要认为你的期望已经够高了；
• 不要一开始就试图接近最后目标；
• 不要低估自己，世上没有完美的产品或服务；
• 不要假设对方已了解你的弱点；
• 不要被对方的身份、地位吓倒；
• 不要因为对方无理或粗野的态度而放弃；
• 不要被对方提供的统计数字、先例、规定或原则吓住了；

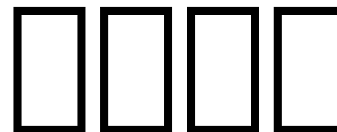
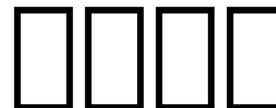
• 不要假设你已经了解对方的要求；
• 不要感觉自己是在要求对方的恩惠；
• 在你了解对方所有要求前，尽量不要开始让步；
• 没有得到某个交换条件，永远不要轻易让步；
• 不要在重要问题上先让步；
• 不要忘记自己让步的次数；
• 不要过快用尽你的“弹性”；

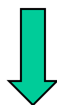
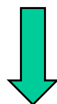
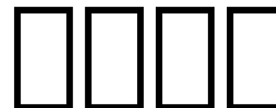
• 不要被期限所迫而仓促达成协议；
• 在价格上做重大让步时，要充分考虑到可能产生的后果；
• 即使快要达成协议时，也不要害怕承认自己的错误；
• 不要轻易地认为某个问题的触礁必然会使整个谈判破裂；
• 不要过分强调自己的困难，积极的建议能增强对方的信心；
• 相信谈判可使双方受益。

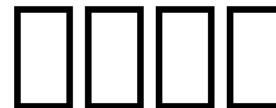
[illegible]

[illegible]

[illegible]	[illegible]	
	[illegible]	[illegible]



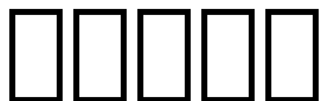
准备与计划
知己知彼六要求
1、分析自己
2、分析对手
3、分析可行性
4、订立原则
5、组织谈判班子
6、预演

准备与计划

1、你怎样设计自己的形象？
2、环境设置上要注意哪些问题？
3、在准备阶段，如何了解你的谈判对手？

职业化主题

• 你的服装
• 饰品的选择
• 公文包里装什么
• 桌上放什么
• 体味
• 小动作
• 职业化的站与坐



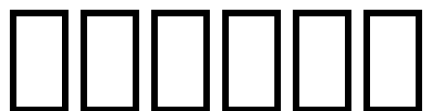
环境设置：
选择地点：主、客座
时间安排：时间及持续多久
交通工具：事先安排
座次安排：桌形、名片、名牌
所需设备：投影仪、录像、电视、录音机室内温度：避免过冷或过热
暂停休息：时间、时段
餐饮安排：注意有无特殊需求（酒精等）

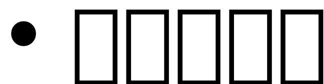
认识你的谈判对手

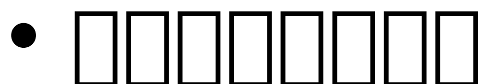
• 通过什么渠道了解对手的情况？
• 迅速推测对方的性格特征；
• 留意对方的工作环境；
• 对手在公司的位置；
• 侧面情况；
• 有无非正式场合的接触？

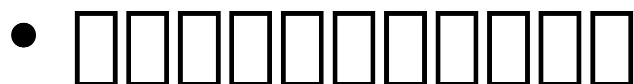
谈判前的准备

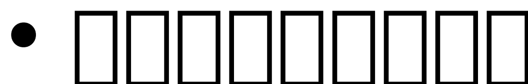
• 确定目标；
• 具体问题与优先次序；
• 每个问题的界线；
• 考虑到可能的选择方案；
• 选择界线的合理性。





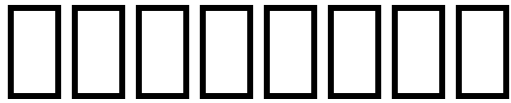






谈判的准备过程：

• 什么是目标的最低低线以及你希望达到的水平；
• 你认为对方的目标是什么？（底线、水平、个人）
• 你方与对方的差距有多宽？
• 谈判优势源于何处？
• 写下目标和达成目标的让步与妥协步骤；
• 长期目标和短期目标。



具体问题与优先顺序：
• 典型的问题可能是价格、数量、质量、交货、付费、折扣、培训、
售后服务、其他。
• 列出你必须谈判的问题；
• 将这些问题按“最重要”“最不重要”的顺序排列；
• 将问题按“原则问题”和“可用来做让步条件的问题”加以区分；
• 推测对方问题的优先度；
• 决定在哪里让步；
• 哪些是不可协商的问题。

澄清与确认

• 谈判双方的介绍与欢迎；
• 谈判开始阶段的氛围是成功的基础；
• 首先就议程达成协议，利于时间控制；
• 避免假设，利用提问确认对方的需求，及对方的可协议范围。

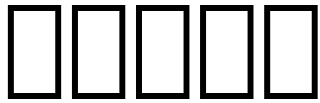
一般谈判策略：
• 将“共同点”作为策略：
• 在开局时运用“共同点”可以明确双方已存在的共识，建立关系，
减少双方对分歧的关注；
• 在陷入僵局时重提“共同点”可以提醒对方重要的协议也许因此达
不成；
• 技巧性应用：与其“放弃”一个共同点，不如先就起展开谈判，然
后“让出”它以换回别的东西。

谈判中对方制造麻烦的目的：

• 降低你的期望值；
• 给自己创造回旋余地；
• 向他们公司里的同事证明自己是谈判高手；
• 给对方创造方便，使他们能轻松地回公司交差。

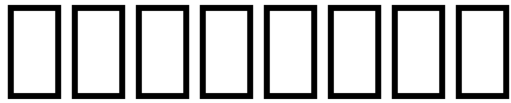
讨价与还价

• 由于利益的出发点不同，冲突是难免的；
• 坚持原则并不意味着坚持冲突，最终目的是达成对双方都有益的协议；
• 善用谈判技巧。



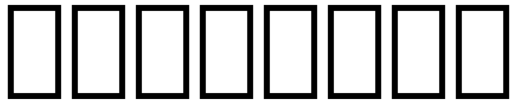
价格条款
• 谈判的核心因素与其他各因素，如规格、数量、交货时间、运输保
险、保修、培训等密切相关，谈判时可灵活运用；
• 报价阶段应慎重考虑，打好基础；
• 价格条款本身包含的因素：
-- 付款时间
-- 付款方式
-- 分期付款的担保

合作，而不是对抗
• 不同意见并非是对你不尊重；
• 有时，提问只是一种炫耀；
• 目标决不是证明我们比客户更聪明；
• 证明客户的错误有什么好处？
• 感觉自己受伤害的客户，会利用每一个可能的机会为自己辩护；
• 每一个人都希望能得到别人的认同；
• 耐心与逻辑能磨掉反对的意见。



如何评论竞争对手

• 客户会利用竞争对手的优势，迫使你降低条件；
• 对待竞争对手的态度要客观、公正；
• 从客户的角度出发，分析各方的优势和劣势，争取得出我方的产品和服务最能满足客户要求的结论；
• 列举竞争对手的失误，一定要精确，并且指明目的在于为客户提供参考信息。

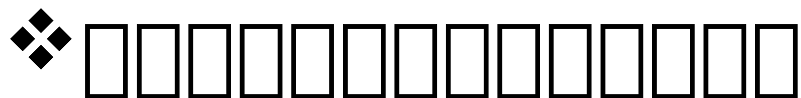


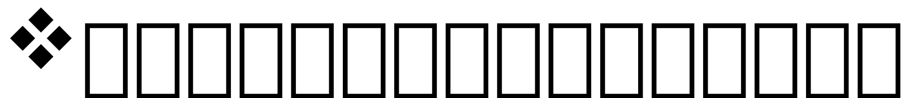
谈判的“ POWER”优势

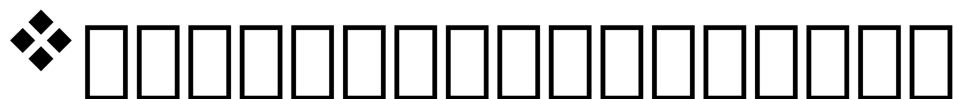
• “POWER”存在于各种关系中；
• 是真实的并能观察到的；
• 可以在谈判前挖掘，准备不好就发挥不出来。

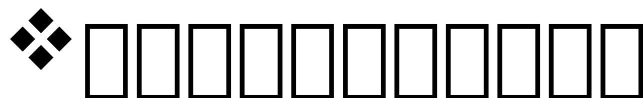
“POWER”来源于：
• 需求/方案；
• 敏锐的洞察力；
• 备选方案；
• 关系；
• 投资；
• 信誉度；
• 期望；
• 计划与准备；
• 谈判技巧。

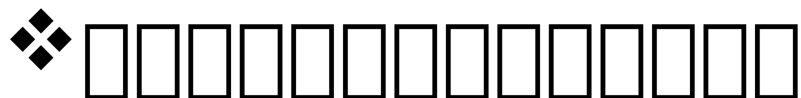
在下列情况用户占有优势：
•采购量占总产量非常大的大用户 •产品对用户来讲成本很高，选择慎重 •产品标准化，缺乏独特性，很容易替代 •改变供应商的转换成本低
•产品对用户的生活质量影响不大 •用户可自行设计、制造
•产品横向透明度高，用户了解很清楚

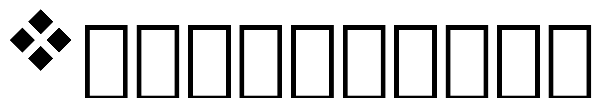


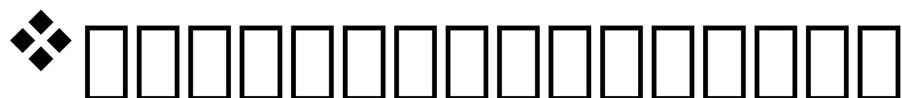












暂停谈判的时机

• 当你的产品或服务不能满足客户的重点需要时；
• 当价格和其他因素不能互补时；
• 作出无法实现的承诺，等于埋下定时炸弹；
• 冷静、客观地面对沉没资本；
• 暂停并不意味着放弃；
• 以好的借口暂停。

当谈判陷入僵局
• 可能是机会，利于摸清对方的底牌；
• 先讨论其他条款；
• 在次要方面让步，再回到焦点要对方妥协；
• 借外力打破僵局；
• 必要时妥协；
• 一定要逐步让步；
• 最后通牒与易人再谈；
• 从市场环境出发决定最后底线，避免感情用事。

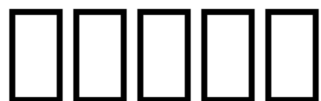
如何打破僵局

• 重新收集证据，加深理解，拟定新的方案，也许存在被忽视的问题
；
• 找出让步的障碍，问自己：对方为什么不肯前进？怎样使对方在不
失面子的情况下让步；
• 利用休会来考虑所讨论的问题，然后再恢复谈判，如果需要更多的
信息，只管提问；
• 提醒对方不达成协议的后果；
• 看对方是否愿意先就某个方案试行一段时间；
• 邀请第三方充当和解人/协调人或仲裁人。

原则谈判法的四项基本原则：
• 原则谈判法是根据价值来达成协议，它建议你寻求双方各得其所的方案
；当双方利益发生冲突时，则坚持根据公平的标准来做决定，而不是双方意志力的较量。
• 人：把人与问题分开，对事强硬对人柔和；
• 利益：重点放在利益而不是立场上；
• 意见：在决定如何做之前先构思各种可能
有的选择；
• 标准：坚持最后结果要根据某些客观标准。

成交与执行

• 确定已同意的部分，再次讨论不清楚的地方；
• 临近结束时，避免提出新的问题；
• 总结谈判结果；
• 以书面协议或合同确认达成的共识；
• 阅读协议，明确双方的权利和义务；
• 积极认真执行合同。



销售最好的时机：
• 利用别人愉快的时机；
• 利用别人倒霉的时机；
• 你最好的交易对象是刚上台或快下任的人；
• 运用非正常时间的时机选择；
• 花点时间来缓和一项威胁；
• 利用忙人的注意力；
• 分清事情的轻重缓急。

成功的谈判者

• 计划充分，细心收集资料，对自己及竞争对手的产品或服务了如指掌
，随时更新；
• 有能力和自己公司的人商谈，并赢得信任与合作；
• 愿意请专家和顾问来帮助谈判的顺利进行；
• 具有良好的商业判断能力，能够洞悉商机与问题的关键所在；
• 既关注任务，也重视执行任务的人；
• 能以积极的心态面对压力与困难；

• 主动接触谈判对手，并与他们交往，以助交易的进行；
• 商谈时能洞悉对方的心理，并注意到可能影响双方的潜在因素；
• 稳健、能克制自己，不轻易放弃，不急于讨人喜欢；
• 有忍受冲突和面对暧昧字句的耐心；
• 有智慧和信心等待事情真相的揭晓；
• 有胆识承担经过计算的风险，以争取更好的目标。